

Algemene Voorwaarden Virtual Support by Priscilla

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities
Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden
Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst
Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen
Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever
Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst
Artikel 7 - Inschakelen van derden
Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst
Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum
Artikel 10 - Tussentijdse opzegging of annulering
Artikel 11 - Opschorting en ontbinding
Artikel 12 - Facturatie en betaling
Artikel 13 - Aansprakelijkheid
Artikel 14 - Overmacht
Artikel 15 - Intellectueel eigendom
Artikel 16 - Geheimhouding
Artikel 17 - AVG en privacy
Artikel 18 - Niet-overname personeel
Artikel 19 - Klachten
Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Artikel 1 - Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- Virtual Support by Priscilla: de gebruiker van deze algemene voorwaarden; gevestigd te Hooze Zwaluwe, KvK-nummer 96003642;
- Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Virtual Support by Priscilla;
- Partijen: Virtual Support by Priscilla en Opdrachtgever samen;
- Overeenkomst: alle overeenkomsten tussen Virtual Support by Priscilla en Opdrachtgever;
- Werkzaamheden: de werkzaamheden die Virtual Support by Priscilla in opdracht van Opdrachtgever uitvoert.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Virtual Support by Priscilla.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Virtual Support by Priscilla, voor de uitvoering waarvan door Virtual Support by Priscilla derden dienen te worden betrokken.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Virtual Support by Priscilla vervangen worden, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.

2.5 Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk of via e-mail door Partijen is overeengekomen.

2.6 Virtual Support by Priscilla is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld.

Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst

Alle aanbiedingen of offertes van Virtual Support by Priscilla zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.1 Virtual Support by Priscilla kan niet aan haar aanbiedingen of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbiedingen, offertes, publicaties, e-

mailberichten, websiteteksten, sociale mediakanalen of overeenkomsten, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke fout, vergissing, verschrijving of programmeerfout bevat.

- 3.1 Een samengestelde prijsopgave verplicht Virtual Support by Priscilla niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.1 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever schriftelijk of met een digitale handtekening akkoord is gegaan met het aanbod of de offerte.

Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen

- 4.1 De in aanbiedingen, offertes en facturen vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en zijn exclusief btw (omzetbelasting), en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege, en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is vermeld.
- 4.2 Partijen kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs of een (uur)tarief overeenkomen.
- 4.3 De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Virtual Support by Priscilla heeft het recht de aan Opdrachtgever te berekenen prijzen en tarieven tussentijds aan te passen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk of via e-mail, binnen 2 weken nadat Opdrachtgever op de hoogte is gebracht van de nieuwe prijzen of tarieven, te ontbinden, per de ingangsdatum van de nieuwe prijzen of tarieven.
- 4.4 Virtual Support by Priscilla is gerechtigd te allen tijde de overeengekomen prijzen of tarieven te wijzigen op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst niet voorzienbaar waren, waaronder een verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat deze de overeengekomen of te verwachten hoeveelheid werk zodanig overstijgen, dat in redelijkheid niet van Virtual Support by Priscilla mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijzen of tarieven. De aangepaste prijzen en tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd om

de overeenkomst te ontbinden op deze gronden, of wegens een wijziging van de overeenkomst.

Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever zorgt dat alle informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden die Virtual Support by Priscilla meent nodig te hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking worden gesteld.
- 5.2 Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Virtual Support by Priscilla verlangde informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden verstrekt, heeft Virtual Support by Priscilla het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en extra werkuren volgens de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.3 Indien Virtual Support by Priscilla enig werk ter goedkeuring, ter controle, of voor feedback aan Opdrachtgever voorlegt, dient Opdrachtgever tijdig met een inhoudelijke reactie te komen. Indien Opdrachtgever niet binnen een redelijk termijn met een inhoudelijke reactie is gekomen, beschouwt Virtual Support by Priscilla het werk als goedgekeurd of afgerond, tenzij anders is overeengekomen. Indien Virtual Support by Priscilla een opdracht of project heeft voltooid dient Opdrachtgever tijdig aan Virtual Support by Priscilla de afronding van de opdracht of het project te bevestigen. Indien Opdrachtgever niet binnen 3 maanden nadat hij/zij wist of had kunnen weten dat de opdracht of het project was voltooid, de afronding aan Virtual Support by Priscilla bevestigt of anderszins met een inhoudelijke reactie komt, beschouwt Virtual Support by Priscilla de opdracht of het project als afgerond en afgesloten, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Virtual Support by Priscilla ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- 5.5 Indien Virtual Support by Priscilla voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik dient te maken van door Opdrachtgever verstrekte of aangewezen informatiedragers, opslagmedia, hardware, software, websites, elektronische bestanden en andere digitale bescheiden en producten, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat deze vrij zijn van virussen en defecten en dat Virtual Support by

Priscilla beschikt over de juiste bevoegdheden, gebruikersrechten en licenties.

- 5.6 Opdrachtgever vrijwaart Virtual Support by Priscilla voor elke schade in welke vorm dan ook, die aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 5.7 Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Virtual Support by Priscilla ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht. Dit kunnen met Opdrachtgever concurrerende opdrachtgevers zijn. Virtual Support by Priscilla is niet gebonden aan eventuele concurrentiebedingen of relatiebedingen.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 Virtual Support by Priscilla voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 6.2 Virtual Support by Priscilla verricht de werkzaamheden vanuit een eigen kantoor en op locaties en tijdstippen die door Virtual Support by Priscilla worden bepaald, tenzij anders is overeengekomen. Virtual Support by Priscilla kan alleen in uitzonderlijke gevallen op verzoek van Opdrachtgever op een door Opdrachtgever bepaalde locatie werken. Als Virtual Support by Priscilla op locatie werkt worden eventuele reiskosten, parkeerkosten en de reistijd bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 6.3 De overeenkomst bevat voor Virtual Support by Priscilla steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- 6.4 Opdrachtgever brengt Virtual Support by Priscilla nadrukkelijk op de hoogte indien er sprake is van spoed, urgentie of een deadline voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Virtual Support by Priscilla is gerechtigd om voor spoedopdrachten een spoedtarief in rekening te brengen. Indien geen specifieke termijn is overeengekomen kan Virtual Support by Priscilla de werkzaamheden naar eigen inzicht inplannen en indelen, waarbij Virtual Support by Priscilla Opdrachtgever zo goed mogelijk op de hoogte houdt van de planning en voortgang van de werkzaamheden.
- 6.5 Indien Partijen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn zijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn, tenzij anders is overeengekomen. Bij overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever Virtual Support by Priscilla schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

6.6 Virtual Support by Priscilla kan haar beschikbaarheid uitsluitend garanderen als Partijen nadrukkelijk afspraken hebben gemaakt over het te werken aantal uren en over de periode waarin deze uren gewerkt dienen te worden. Indien er geen afspraken zijn gemaakt over de beschikbaarheid van Virtual Support by Priscilla in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, of als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, is Virtual Support by Priscilla niet gehouden tot uitvoering, direct of op korte termijn, van werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever.

6.7 Virtual Support by Priscilla kan haar bereikbaarheid uitsluitend garanderen als er nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt over de te gebruiken communicatiewijzen en -middelen, alsmede over de werktijden en werkuren waarop Virtual Support by Priscilla bereikbaar dient te zijn.

6.8 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na betaling van eventueel afgesproken voorschotten.

6.9 Virtual Support by Priscilla zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn of kunnen komen met haar professionaliteit, haar persoonlijke normen en waarden, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

Artikel 7 - Inschakelen van derden

7.1 Virtual Support by Priscilla heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden, goederen van derden te betrekken, en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten, zonder kennisgeving aan Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.

7.2 Virtual Support by Priscilla kan namens Opdrachtgever offertes aanvragen bij derden. Indien Virtual Support by Priscilla op verzoek van Opdrachtgever een begroting opstelt voor de kosten van derden, zal deze begroting slechts een indicatieve strekking hebben.

7.3 Wanneer Virtual Support by Priscilla van Opdrachtgever de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde partij de overeenkomst of een gedeelte daarvan uit te voeren is Virtual Support by Priscilla nimmer aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde partij.

Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst

8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

- 8.2 Indien een maandelijks minimumaantal werkuren, vast aantal werkuren of vast pakket aan werkzaamheden is overeengekomen, kunnen Partijen dit aantal werkuren of de omvang van het pakket aan werkzaamheden in onderling overleg schriftelijk verlagen, ten minste één maand voorafgaand aan de maand waarin het lagere aantal uren of wijziging van omvang van het pakket ten aanzien van de vooraf afgesproken werkzaamheden in dient te gaan. Een toename van de het aantal uren of omvang van de werkzaamheden kan in overleg per direct in gaan, indien dit schriftelijk door beide partijen is overeengekomen.
- 8.3 Indien Partijen overeenkomen dat de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd kan dit kwalitatieve en/of kwantitatieve consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Partijen lichten elkaar hierover zoveel als mogelijk van tevoren in.
- 8.4 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen van invloed zijn op de oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering. Partijen brengen elkaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 8.5 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen financiële consequenties hebben. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Virtual Support by Priscilla daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van de oorspronkelijk overeengekomen prijs tot gevolg heeft.
- 8.6 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Virtual Support by Priscilla een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden.
- 8.7 Eventuele wijzigingen van de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever, waaronder de bedrijfsnaam, het vestigingsadres en het factuuradres, dienen door Opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan Virtual Support by Priscilla medegedeeld te worden.

Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum

- 9.1 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan zullen alle kosten die reeds gemaakt zijn ter voorbereiding van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder bestelde of gereedgemaakte zaken en voorbereidingsuren, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.2 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan worden annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van de overeengekomen projectprijs, of 25% van de arbeidsuren die voor de uitvoering van de eerstvolgende maand van de overeenkomst waren gereserveerd maal het uurtarief van Virtual Support by Priscilla, met een minimum van €100,-, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.3 Annulering van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

Artikel 10 - Tussentijdse opzegging of annulering

- 10.1 Partijen kunnen een overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan door Partijen tussentijds worden opgezegd, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.2 Bij opzegging van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 1 kalendermaand, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.3 Indien wordt overeengekomen dat een overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds opgezegd kan worden, is Virtual Support by Priscilla gerechtigd annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen als Opdrachtgever tussentijds de overeenkomst voor bepaalde tijd geheel of gedeeltelijk annuleert. De annuleringskosten worden berekend op de in artikel 9.2 vermelde wijze.
- 10.4 Tussentijdse opzegging of annulering dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 10.5 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 11 - Opschorting en ontbinding

- 11.1 Virtual Support by Priscilla is bevoegd terstond en met directe ingang de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting voor Virtual Support by Priscilla tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, indien:
- a) Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - b) na het sluiten van de overeenkomst Virtual Support by Priscilla ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c) door gedragingen of vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Virtual Support by Priscilla kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;

- d) er sprake is van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken;
 - e) zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Virtual Support by Priscilla kan worden gevergd.
- 11.2 Ontbinding van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 11.3 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de ontbinding van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Virtual Support by Priscilla op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Virtual Support by Priscilla de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 11.5 In geval van ontbinding van de overeenkomst door Virtual Support by Priscilla wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever, dient Opdrachtgever, naast de in lid 3 genoemde kosten, tevens een schadevergoeding of schadeloosstelling te betalen. Deze schadevergoeding of schadeloosstelling zal tenminste de kosten voortvloeiend uit de door Virtual Support by Priscilla op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden omvatten.

Artikel 12 - Facturatie en betaling

- 12.1 Uitgevoerde werkzaamheden kunnen maandelijks achteraf op basis van nacalculatie van de geleverde diensten, of vooraf op basis van een vaste projectprijs of op een andere nader overeen te komen wijze, gefactureerd worden.
- 12.2 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.3 Betalingen geschieden, zonder enig beroep op opschorting, verrekening of korting, door betaling van het verschuldigde bedrag via overschrijving op het door Virtual Support by Priscilla opgegeven bankrekeningnummer, of op een andere door Virtual Support by Priscilla aangegeven wijze, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.4 Indien Opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan is Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere aanmaning, sommatie of ingebrekestelling, in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtgever tot

het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente verschuldigd aan Virtual Support by Priscilla. Alle kosten met betrekking tot invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten worden gesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van €100,-.

- 12.5 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde kosten en rente en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs als Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betalingen aanwijst.
- 12.6 In geval van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken, zijn alle vorderingen van Virtual Support by Priscilla op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

- 13.1 Virtual Support by Priscilla is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst.
- 13.2 Virtual Support by Priscilla is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan:
- a) doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige materialen, gegevens of stukken heeft aangeleverd;
 - b) doordat Opdrachtgever benodigde materialen, gegevens of stukken niet of niet tijdig heeft aangeleverd;
 - c) doordat Virtual Support by Priscilla niet de juiste rechten of licenties heeft verkregen voor het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen, gegevens of stukken;
 - d) doordat Virtual Support by Priscilla niet de juiste toestemming heeft verkregen volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar Opdrachtgever aan dient te voldoen;
 - e) doordat Opdrachtgever heeft nagelaten kopieën van door Opdrachtgever verstrekte gegevens of stukken onder zich te houden tot de opdracht is vervuld en deze schade bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden;
 - f) doordat de uit de werkzaamheden voortvloeiende resultaten niet voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever;

- g) door enig handelen of nalaten door Opdrachtgever naar aanleiding van een door Virtual Support by Priscilla gegeven advies;
 - h) door het opvolgen van aan Virtual Support by Priscilla gerichte instructies van Opdrachtgever of doordat instructies van Opdrachtgever dubbelzinnig of gebrekkig zijn;
 - i) door handelen of nalatigheid van Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Opdrachtgever te werk zijn gesteld;
 - j) door dataverlies of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen indien Opdrachtgever niet heeft gezorgd voor voldoende beveiliging van de bedrijfsmiddelen en de data, onder andere door adequate toegangsbeveiliging en door het maken van afdoende back-ups;
 - k) door het niet of niet deugdelijk functioneren van apparatuur, programmatuur, software, gegevensbestanden, registers, internet- en communicatieverbindingen of andere zaken;
 - l) verminking, verlies of diefstal van gegevens of gegevensbestanden ten gevolge van verzending of opslag daarvan via telecommunicatie, waaronder internet, e-mail, websitehosting en cloudopslag;
 - m) door (online) diensten, software of tools van derde partijen.
- 13.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijke voor de door Virtual Support by Priscilla uitgevoerde werkzaamheden.
- 13.4 Virtual Support by Priscilla is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan door eventuele fouten of tekortkomingen van door Virtual Support by Priscilla ingeschakelde derden. Indien dit zich voordoet dient Opdrachtgever deze ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
- 13.5 Virtual Support by Priscilla is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade. Onder gevolgschade wordt in ieder geval verstaan: kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, afbreuk aan goodwill en reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, productieschade, rente en (gerechtelijke kosten) voor derden en opgelegde boetes.
- 13.6 Indien en voor zover Virtual Support by Priscilla aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Virtual Support by

Priscilla beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de eventuele afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldende eigen risico volgens de desbetreffende polis.

- 13.7 Indien er geen verzekering is afgesloten of er, in enig geval, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een absoluut maximum van €2.500,-.
- 13.8 Opdrachtgever dient een vordering tot vergoeding van schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, schriftelijk of per e-mail in te dienen bij Virtual Support by Priscilla. Indien de vordering later wordt ingediend, vervalt het recht op schadevergoeding. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in elk geval na 12 maanden na het ontstaan van de schade.

Artikel 14 - Overmacht

- 14.1 Een tekortkoming van Virtual Support by Priscilla in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever kan niet aan Virtual Support by Priscilla worden toegerekend indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 14.2 Onder overmacht wordt verstaan alle voorzienen of niet-voorzien van buitenkomende oorzaken waarop Virtual Support by Priscilla geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Virtual Support by Priscilla niet in staat is haar verplichtingen na te komen;
- 14.3 Onder overmacht wordt mede begrepen de volgende niet-limitatieve opsomming:
- a) hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen en overheidsmaatregelen;
 - b) wanprestaties en fouten in software of (online) diensten van toeleveranciers of andere derden;
 - c) stroomstoringen, storingen in de verbindingen van en met het internet, computervirussen of computervredebreuk door derden en defecten aan machines of installaties;
 - d) stakingen, werkonderbrekingen, oproep, molest, verkeersstoring, diefstal en stagnatie in de aanvoer van of rantsoenering van grond-, hulp- en brandstoffen;

- e) slechte weersomstandigheden, natuurrampen, waterschade, brand en ongevallen;
- f) rampen, oorlog en oorlogsdreiging, een pandemie, een epidemie en ziekte;
- g) iedere omstandigheid of gebeurtenis ten gevolge waarvan nakoming door Virtual Support by Priscilla zodanig bezwaarlijk of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van Virtual Support by Priscilla kan worden verlangd.

- 14.4 Virtual Support by Priscilla heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Virtual Support by Priscilla haar verplichting jegens Opdrachtgever had moeten nakomen.
- 14.5 Virtual Support by Priscilla kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, hebben Partijen het recht de overeenkomst, schriftelijk of per e-mail, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij, ook niet als Virtual Support by Priscilla als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.
- 14.6 Als Virtual Support by Priscilla ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen jegens Opdrachtgever inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft Virtual Support by Priscilla het recht om het reeds nagekomen of het na te komen gedeelte apart in rekening te brengen, als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 15 - Intellectueel eigendom

- 15.1 Virtual Support by Priscilla behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op alle, zowel voorlopige als definitieve, teksten, geschriften, concepten, ontwerpen, tekeningen, schetsen, afbeeldingen, logo's, e.d., hierna te noemen "het werk", die Virtual Support by Priscilla in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, tenzij anders is overeengekomen.
- 15.2 Virtual Support by Priscilla verleent aan Opdrachtgever voor de overeengekomen doelen een volledig, exclusief en overdraagbaar recht tot gebruik van het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. Deze licentie geldt slechts nadat Opdrachtgever aan alle financiële verplichtingen jegens Virtual Support by Priscilla heeft voldaan.

- 15.3 Virtual Support by Priscilla heeft het recht de door de uitvoering van de overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, zolang hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld met derden.
- 15.4 Virtual Support by Priscilla heeft het recht om het in het kader van de overeenkomst vervaardigde werk te gebruiken voor eigen doelen, waaronder promotiedoelen, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. Virtual Support by Priscilla mag de naam, het logo en/of een link naar de website van Opdrachtgever op haar website of op andere onlinekanalen plaatsen, tenzij Opdrachtgever hier bezwaar tegen heeft.
- 15.5 Opdrachtgever vrijwaart Virtual Support by Priscilla tegen alle aanspraken van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, voortvloeiende uit inbreuk op wettelijke voorschriften en/of inbreuk op portretrecht of intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, gegevens of stukken, die worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 16 - Geheimhouding

- 16.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie geheim die zij, in welke vorm dan ook, van de andere partij ontvangen en waarvan Partijen weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan Partijen kunnen verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen.
- 16.2 Indien niet uit de aard van de door Opdrachtgever verstrekte vertrouwelijke informatie blijkt dat deze een vertrouwelijk karakter heeft, dient Opdrachtgever het vertrouwelijke karakter van de informatie uitdrukkelijk aan Virtual Support by Priscilla mede te delen of de informatie te voorzien van een duidelijk opschrift of andere aanduiding waarmee het vertrouwelijke karakter van de informatie kenbaar wordt gemaakt.
- 16.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de inhoud van adviezen, suggesties, ideeën, uitleg, begeleiding of andere schriftelijke uitingen van Virtual Support by Priscilla en daarbij behorende middelen, zoals templates, inloggegevens en documenten zonder voorafgaande toestemming van Virtual Support by Priscilla aan derden ter beschikking te stellen, tenzij de noodzaak of toestemming hiervan rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit.

16.4 De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet indien:

- a) een informatieplicht volgt uit een rechterlijke uitspraak, uit wettelijke- of beroepsregelingen of uit andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking;
- b) Virtual Support by Priscilla voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij de informatie van belang kan zijn;
- c) Opdrachtgever Virtual Support by Priscilla van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven;
- d) de informatie al openbaar was op het moment dat Virtual Support by Priscilla deze informatie ontving of daarna openbaar is geworden zonder een schending door Virtual Support by Priscilla van een op haar rustende geheimhoudingsplicht;
- e) Virtual Support by Priscilla kan bewijzen dat deze informatie al in haar bezit was op het moment van verstrekken door Opdrachtgever;
- f) Virtual Support by Priscilla informatie van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan Virtual Support by Priscilla te verstrekken.

16.5 Indien een in het vierde lid van dit artikel opgesomde situatie zich voordoet is Virtual Support by Priscilla niet gehouden tot enige schadevergoeding af schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

16.6 Deze geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Artikel 17 - AVG en privacy

17.1 Eventuele door Opdrachtgever aan Virtual Support by Priscilla verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend door Virtual Support by Priscilla verwerkt op de met Opdrachtgever overeengekomen wijze en voor de door Opdrachtgever bepaalde doelen, zoals vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De verwerking vindt plaats volgens instructies van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid.

17.2 Ieder verzoek tot inzage, rectificatie, of verwijdering van persoonsgegevens, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar, en dergelijke dat Virtual Support by Priscilla bereikt, stuurt Virtual Support by Priscilla direct door aan Opdrachtgever. Virtual Support by Priscilla zal deze niet zelfstandig afwikkelen, tenzij anders is overeengekomen.

17.3 Virtual Support by Priscilla zal de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dit gebeurt in opdracht van Opdrachtgever of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

17.4 Partijen zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen, om de veiligheid van de persoonsgegevens te kunnen waarborgen.

17.5 Indien zich een datalek voordoet zal Virtual Support by Priscilla Opdrachtgever zo snel mogelijk na de ontdekking ervan op de hoogte brengen. Virtual Support by Priscilla verleent Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking zodat de omvang en gevolgen van het datalek beoordeeld kunnen worden en zodat Opdrachtgever kan voldoen aan de eventuele meldplicht datalekken richting de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de informatieplicht richting betrokkenen. Opdrachtgever vrijwaart Virtual Support by Priscilla voor alle aansprakelijkheden en schadevergoedingen in het kader van datalekken.

17.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van de overeenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n). Virtual Support by Priscilla is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van schendingen van enige wet- of regelgeving door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Virtual Support by Priscilla voor aanspraken van derden en door Virtual Support by Priscilla gemaakte kosten als gevolg van dergelijke schendingen.

17.7 Virtual Support by Priscilla zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of het afhandelen van een klacht.

17.8 Virtual Support by Priscilla verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 18 - Niet-overname personeel

- 18.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om medewerkers van Virtual Support by Priscilla, medewerkers van ondernemingen waarop Virtual Support by Priscilla een beroep heeft gedaan in het kader van de overeenkomst, of derden die door Virtual Support by Priscilla zijn ingehuurd in het kader van de overeenkomst, in te huren, een arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of anderszins direct of indirect voor zich te laten werken, tenzij anders is overeengekomen.
- 18.2 Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden na beëindiging daarvan.
- 18.3 Indien Virtual Support by Priscilla toestemming geeft aan Opdrachtgever om af te wijken van dit verbod, kan Virtual Support by Priscilla daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.

Artikel 19 - Klachten

- 19.1 Opdrachtgever dient klachten dan wel reclames met betrekking tot de werkzaamheden en/of het factuurbedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na (op)levering, uitvoering of het ontstaan van de klacht schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken aan Virtual Support by Priscilla. Indien de klacht later kenbaar wordt gemaakt, vervallen alle rechten van Opdrachtgever met betrekking tot de klacht en worden de (op)geleverde of uitgevoerde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd.
- 19.2 Klachten dienen een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Virtual Support by Priscilla in staat is hier adequaat op te reageren. Opdrachtgever dient Virtual Support by Priscilla in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
- 19.3 Virtual Support by Priscilla handelt de klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve manier af en streeft ernaar binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht Opdrachtgever te voorzien van een inhoudelijke reactie. Indien Virtual Support by Priscilla verwacht

deze termijn niet te kunnen halen, informeert Virtual Support by Priscilla Opdrachtgever hierover.

- 19.4 Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtgever Virtual Support by Priscilla de gelegenheid bieden om binnen een redelijke termijn de gebreken te herstellen en/of de werkzaamheden alsnog te verrichten, tenzij dit voor Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden en Opdrachtgever dit schriftelijk of per e-mail aan Virtual Support by Priscilla kenbaar heeft gemaakt.
- 19.5 Indien een klacht gegrond is en Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Virtual Support by Priscilla en deze gebreken voor rekening komen van Virtual Support by Priscilla, heeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of op enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 19.6 De kosten voor het herstellen van de gebreken en/of het uitvoeren van werkzaamheden worden volledig bij Opdrachtgever in rekening gebracht, volgens de alsdan gebruikelijke prijzen en tarieven, tenzij Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Virtual Support by Priscilla.
- 19.7 Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 20.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Virtual Support by Priscilla partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van andere internationale regelingen wordt uitgesloten.
- 20.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Virtual Support by Priscilla worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Virtual Support by Priscilla gevestigd is en/of kantoor houdt.

Op deze algemene voorwaarden rust auteursrecht. Het is niet toegestaan om (delen van) deze algemene voorwaarden te kopiëren, over te nemen of te verspreiden zonder toestemming van de auteur.